

“El sector del alojamiento no ha recibido aún ni un euro”

Maria Frontera asegura que se vive con preocupación e inquietud los constantes cambios en los mercados emisores y la alta incidencia del coronavirus en Balears. Destaca la importancia de que se cumplan las normas vigentes y asegura que la pandemia ha cambiado el turismo para siempre

Pep Verger
Fotos: Teresa Ayuga

Maria Frontera (Sóller, 1969) preside la poderosa Federación Empresarial Hotelera de Mallorca (FEHM) desde enero de 2018. Tiene la confianza de grandes y pequeños y en unos tiempos de zozobra e incertidumbre ha puesto especial interés en ofrecer información y asesoramiento a los asociados. De hecho, ha conseguido incrementar el número de establecimientos de la FEHM.

Los cambios normativos en los mercados emisores son una constante, ¿qué sensaciones tiene?

Hay mucha preocupación y mucha inquietud por los constantes cambios en los mercados emisores y por la alta incidencia que tenemos en Balears. La cepa Delta se expande con gran rapidez. Hablamos de la necesidad de analizar de otra manera los datos sanitarios, ahora debemos considerar unos parámetros diferentes a los que hemos manejado durante el último año y medio. La situación ha mejorado mucho respecto al año pasado, pero tenemos muchos altibajos, muchas variaciones y la amenaza constante del parón. La incertidumbre nos acompaña de forma constante. Aprender a trabajar con un margen de siete días vista, catorce como máximo, no es sencillo en el sector del alojamiento. Y menos mal que tenemos los ERTE. Todos tenemos ganas de continuar apostando por la reactivación, aunque sin perder de vista la realidad.

¿Podemos hacer un pronóstico de cómo se desarrollará la temporada?

Está sobre la mesa que Gran Bretaña nos catalogue en ámbros plus o tome otro tipo de decisiones. El mercado alemán estaba funcionando a la perfección hasta ahora, pero aún es un poco pronto para saber cómo



▲ Maria Frontera está convencida de que los fondos europeos han de servir para transformar Balears.

mo reaccionará tras los últimos cambios. De momento no se han producido cancelaciones masivas. La demanda existe, pero no es la que era. Ni lo será este verano. Lo tenemos clarísimo. Hay muchas personas vacunadas con las dos dosis que están posponiendo sus vacaciones porque no quieren so-

“La demanda existe, pero no es la que era. Ni lo será este verano. Lo tenemos clarísimo”

bresaltos. Viajarán cuando tengan la seguridad de que no habrá sorpresas. También las hay que están cancelando sus viajes, otras que se decidirán en el último minuto, otras que optan por septiembre u octubre y también las hay que ya piensan en 2022. Antes, podías adoptar decisiones consultando el his-

tórico, analizando los datos objetivos de años anteriores... Hoy, nada de lo vivido con anterioridad tiene valor. Funcionamos con tendencias.

Durante muchos meses hemos sufrido severas restricciones en Balears y en pocas semanas todo el trabajo realizado se ha ido al traste. ¿Deberíamos ahora endurecer las restricciones?

Entiendo que las autoridades sanitarias manejan la mejor información para adoptar la decisión más adecuada. Es importante que las medidas sean estables y equilibradas. Hemos de convivir con el virus. Se ha de priorizar la seguridad sanitaria, pero se ha de considerar que la tasa de hospitalización y el número de fallecidos ha descendido de forma importante. Además, está claro que la vacunación está funcionando. Es importante que las normativas en vigor se cumplan. Hay muchas normas y en ocasiones

existe una excesiva flexibilización. A mediados de junio coincidieron diferentes factores que provocaron el auge actual.

Entiendo que está de acuerdo con las decisiones que ha ido adoptando el Govern.

Hemos de respetar a las autoridades sanitarias, puesto que nosotros no tenemos el conoci-

“Alrededor del 5% de los establecimientos ha manifestado su intención de no abrir”

miento necesario. De igual manera, cuando se adopta una decisión debería ser escuchando a los sectores afectados. La pandemia ha dejado claro que la colaboración público-privada es de capital importancia.

Sea como sea, han abierto muchos más establecimien-

tos que el pasado año.

Ha abierto poco más del 85% de la planta hotelera. Hay variables importantes que afectarán directamente a los hoteles que tienen pensado abrir. Hay alrededor del 5% de los establecimientos que ya ha manifestado su intención de no abrir este año. Las próximas semanas afectarán directamente al resultado final de la temporada.

Los hoteles que ya han abierto lo hacen de forma progresiva y en función de la demanda, por lo que solo llaman a los fijos discontinuos necesarios para atender a los clientes. El resto continúa en ERTE. ¿Sabemos qué porcentaje de trabajadores en ERTE no han sido llamados?

No disponemos de un porcentaje. Varía en función de la ocupación de cada establecimiento.

¿Cómo evolucionan las re-

servas en estos momentos?

Hay un estancamiento desde que Gran Bretaña revisó su semaforo y Alemania nos situó como área de alta incidencia. De momento, tenemos más reservas que cancelaciones. La tendencia es ligeramente positiva. La decisión de Alemania es otro bandazo que interrumpe la tendencia que teníamos sobre la demanda, aunque de momento no se están produciendo cancelaciones masivas, ni mucho menos.

Se ha especulado mucho con la posibilidad de prolongar la temporada. ¿Es posible?

Es imposible saberlo. La Administración ofrece la posibilidad de hacer campañas de comarketing tanto a turoperadores como a compañías aéreas. Todos tenemos la intención de que la temporada sea lo más larga posible, pero aventurar una fecha es imposible.

Las ocupaciones son discretas en muchos casos. ¿Han

Hay que hacer ofertas puntuales, pero no se han tirado los precios"

conseguido mantener precios o las ofertas y rebajas son cuantiosas y masivas?

Era muy importante que todas las inversiones millonarias que se han hecho durante los últimos siete años y el reposicionamiento de producto no se lanzaran por la borda. Era necesario mantener la idea de que hay que crecer más en valor que en volumen. Es evidente que hay que hacer ofertas puntuales, pero no se han tirado los precios.

¿Podemos asegurar que Mallorca es un destino seguro?

Podemos afirmar con rotundidad que los protocolos implantados en el sector funcionan de forma correcta. Son impecables. Hemos incorporado las nuevas tecnologías y los protocolos son aún más eficientes. Las medidas adoptadas funcionan.

¿La pandemia cambiará el turismo?

Creo que sí, que de hecho ya ha cambiado el turismo. Hay cambios que son coyunturales, pero también los hay estructurales. La operativa y los procesos de trabajo ya han cambiado. Ahora somos más eficientes. Una vez más, la tecnología nos acompaña. La apuesta por el kilómetro 0 no es nueva, pero es cierto que se ha intensifi-



▲ Frontera sostiene que sostenibilidad o kilómetro 0 no son palabras vacías.

cado con la pandemia. **Convénzame de que sostenibilidad o kilómetro 0 no son palabras vacías.**

Personalmente, tengo claro qué camino debemos seguir. El turismo venía de unos años de aprendizaje en los que ya había iniciado el camino para ser más responsable, más sostenible y más inteligente. La equivocación es pensar que los hoteleros lo podemos cambiar todo. El cambio ha de ser global. **Pero, centrándonos en los**

productos de kilómetro 0, la realidad es que no hay suficientes para garantizar la demanda.

El kilómetro 0 es una patita. Hay muchas más cuestiones como aprovechar los residuos, elaborar compostaje... Estoy convencida de que avanzaremos en este sentido. Es un proceso paulatino al que debe sumarse toda la cadena de valor. Es una posibilidad real ser el primer destino circular del mundo. Y contamos con los

fondos europeos. Si somos capaces de gestionar todas las nuevas oportunidades e invertir de forma inteligente...

¿La sostenibilidad será una demanda del cliente?

Ya lo es. Es una tendencia global. La concienciación es colectiva. Los más jóvenes llevan la sostenibilidad interiorizada.

Parece que las ayudas europeas son la solución a todos los males.

Hay poca concreción aún. Hay muchas incógnitas. Está claro

que la colaboración público-privada será clave. Hay que invertir en proyectos estratégicos transformadores. Debe existir un plan estratégico regional con una visión integral. Y de momento no existe. Se habla de un documento estratégico, pero nosotros no lo conocemos. Desde hace unos años contamos con el índice de competitividad turística que nos indica cuáles son las fortalezas y las debilidades de Balears. Ahora estamos peor que



Hay que invertir en proyectos estratégicos transformadores"

años atrás.

¿Lo sabremos hacer? ¿Sabremos dónde y cómo invertir? Debemos ser ambiciosos, tanto en la parte pública como en la privada. Somos el territorio más afectado de Europa. Aprovechar los fondos europeos es la única manera de volver a aumentar el bienestar social. Y en este sentido es fundamental fortalecer las relaciones intersectoriales. No tiene que haber cambios que hagan variar los planes pactados con anterioridad porque cambien los políticos o los representantes empresariales. Estamos hablando de planes con mucho dinero. Debemos ser prudentes y hacer las cosas bien.

¿Y los 855 millones de Madrid?

El sector del alojamiento no ha recibido aún ni un euro. Y hemos tenido que continuar cumpliendo con nuestras obligaciones fiscales. Arrastramos una situación dramática.

Ya estamos en el discurso de la pena.

Para nada, lamentablemente estoy contando la realidad de las empresas.

Pero también es una realidad que los años precedentes habían sido excelentes.

Durante el último año se han esfumado los beneficios que no hubieran sido reinvertidos y la caja ha quedado vacía. No todas las empresas hoteleras son iguales. No todas ganan un dinero. Es un sector que siempre ha tenido buena rentabilidad, pero hay empresas de todo tipo. Es cierto que hemos tenido los ERTE y los créditos ICO, pero debemos devolverlos. Generalizar y caer en los estereotipos no ayuda a hacer un análisis riguroso de la realidad.